



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES.**

**CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA EXPORTA FÁCIL
EN LAS MYPES EXPORTADORAS DE LIMA
METROPOLITANA 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR

YUPANQUI HUAMAN RENÉ

ASESOR

DR. RANDALL SEMINARIO UNZUETA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA - PERÚ

2015

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

“Este trabajo de investigación está dedicado a mi mamá, a mis hermanos y a mi papá que esta cielo por su constante apoyo para ser un profesional y un ciudadano con valores y con mucha responsabilidad”

AGRADECIMIENTO

“Doy las gracias a través de estos párrafos a toda los profesores, asesores, temáticos y colegas que contribuyeron en forma directa o indirecta en el presente trabajo de investigación”.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo YUPANQUI HUAMAN RENÉ con DNI N°41769684, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2015

René Yupanqui Huamán

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA EXPORTA FÁCIL EN LAS MYPES EXPORTADORAS DE LIMA METROPOLITANA 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

René Yupanqui Huamán

INDICE

CARATULA.....	i
PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Marco Teórico.	18
1.3.1 Calidad de Servicio.	18
1.3.1.1 Modelo SERVQUAL.....	19
1.3.1.2 Las dimensiones de los Servicios	19
1.3.2 Exporta Fácil.	22
1.3.2.1 Definiciones de Exporta Fácil.....	22
1.3.2.2 Antecedentes de Exporta Fácil	23
1.3.3 Experiencias del modelo Exporta Fácil Sudamérica	23
1.3.3.1 Brasil.....	23
1.3.3.2 Perú	25
1.3.3.3 Uruguay	25
1.3.3.4 Colombia.....	26
1.3.3.5 Ecuador	26
1.3.4 Exporta Fácil en Perú.....	27
1.3.4.1 Que necesito para exportar por medio de Exporta Fácil.....	28
1.3.4.2 Beneficios del Exporta Fácil.....	28
1.3.4.3 Procedimiento para realizar la declaración de Exporta Fácil.	28
1.3.4.4 Que no se puede Exportar	29
1.3.4.5 Modalidades de envío por Exporta fácil	30

1.3.5 MYPES en el Perú	31
1.4 Formulación del problema	32
1.4.1 Problema.....	32
1.4.1.1 Problema específico.....	32
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6 Objetivos	34
1.6.1 Objetivo General	34
1.6.1.1 Objetivos específicos.....	34
II MARCO METODOLÓGICO	35
2.1 Tipo de Investigación	35
2.1.1 Diseño de Investigación	35
2.2. Variable: Calidad de Servicio	35
2.2.1 Operacionalización de la Variable.....	36
2.3 Población y Muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento	39
2.4.1.1 Validación	39
2.4.1.2 Confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
3.1 Análisis Descriptivo	41
3.1.1 Variable: Calidad de Servicio	41
3.1.2 Dimensión N°01: Elementos Tangibles.....	42
3.1.3 Dimensión N° 02: Fiabilidad.....	43
3.1.4 Dimensión N° 03: Seguridad.....	44
3.1.5 Dimensión N° 04: Capacidad de Respuesta	45
3.1.5 Dimensión N° 05: Empatía.....	46
IV. CONCLUSIÓN	49
V. RECOMENDACIONES	51
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	53
ANEXOS	55

RESUMEN

La siguiente investigación titulado con el tema de “Calidad de Servicio del Programa Exporta Fácil en las MYPEs exportadoras de Lima Metropolitana 2015” el Exporta Fácil nació en 1999 en Brasil, como un proyecto, cuyo objetivo era conseguir que las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, logren su inserción a los mercados internacionales, a través de un sistema simplificado de exportaciones, El Perú, fue el primer País, en adaptar el sistema de Exporta Fácil, desde julio del año 2007, bajo los mismos objetivos, El objetivo de la investigación fue medir la Calidad de Servicio que ofrece Serpost a sus clientes, el tipo de investigación que se desarrolló es no experimental de nivel descriptivo con una medición de corte transversal, para desarrollo de investigación se basó en la teoría de Parasuraman, el autor que desarrollo el Modelo servqual que permite medir la calidad que ofrece el Serpost a través de 5 dimensiones y con 22 cuestionarios. La población estudiada fue las 30 empresas de lima metropolitana que utilizan el Exporta Fácil, la técnica utilizada es censal en las que se realizaron las encuesta, por medio de visitas a las oficinas de Serpost, por vía correo electrónica y llamadas telefónicas, la información fue procesada por medio del SPSS. Se llegó a la conclusión que el nivel de Calidad de Servicio que ofrece el Serpost a los empresarios, es “mala”, que representa el 86.70% de los empresarios encuestados que utilizan el programa Exporta Fácil en Lima Metropolitana 2015.

Palabra Clave: Calidad de Servicio, Exporta Fácil y MYPEs.

ABSTRACT

Following entitled research with the theme of "quality of service of the program Exporta Fácil in Lima Metropolitana 2015" the export easy exporting SMEs was born in 1999 in Brazil, as a project, whose aim was to get that Micro, small and medium-sized enterprises, achieve its inclusion to the international markets, through a simplified system of exports, El Peru It was the first country, in adapting the system of Exporta Facil, since July of 2007, under the same objectives, the objective of the research was to measure the quality of service offered by Serpost customers, the type of research that was developed is non-experimental descriptive level with a measurement of cross section, for development of research based on the theory of Parasuraman , the author that development model servqual allowing to measure the quality offered by the Serpost through 5 dimensions and with 22 questionnaires. The population studied was the 30 companies of Metropolitan Lima using the Exporta Facil, the technique used is census which were carried out the survey, through visits to the offices of the Serpost, via mail electronic and telephone calls, the information was processed using SPSS. Came to the conclusion that the level of quality of service offered by the Serpost entrepreneurs, is 'bad', which represents the 86.70% of surveyed employers who use the Exporta Facil program in metropolitan Lima 2015.

Keyword: Quality of Service, Exporta Fácil and MYPEs